

Modèle de fiche d'une offre en électricité à destination des consommateurs résidentiels

Fiche descriptive de l'offre [*nom de l'offre*] de fourniture d'électricité
[*Catégorie de l'offre selon la typologie des offres définie par la CRE en annexe 1*]
Offre pour les clients [*préciser le(s) segment(s)*] [*préciser si un équipement est nécessaire*]

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

1. Caractéristiques de l'offre *

- Description des caractéristiques de l'offre
- Description des options ou services inclus dans l'offre

Préciser si l'offre est composée partiellement ou totalement d'électricité d'origine renouvelable

2. Prix de l'offre *

- Description modalités de détermination du prix de fourniture, parts fixe et variable
- Période d'engagement sur ces modalités de détermination du prix de fourniture

Prévoir un renvoi à la grille de prix et à la description des taxes appliquées

3. Conditions de révision des prix *

- Description des critères d'évolution des prix
- Périodicité ou événement déclencheur de l'évolution
- Rappel du délai de prévenance du consommateur

4. Modalités contractuelles , renouvellement, résiliation *

Type (durée déterminée ou indéterminée) et durée du contrat [indiquer la durée]

Conditions de renouvellement (renouvellement tacite ou express, délai de prévenance, modalités d'acceptation ou de refus)

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis [le fournisseur précise les moyens et délais de prévenance]. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité [le fournisseur précise les moyens et délais de prévenance].

5. Informations de contact *

- Coordonnées du service client et réclamation du fournisseur le cas échéant (*a minima* : identité, adresse postale, téléphone, adresse courriel, site internet)
- Description des conditions tarifaires d'accès au service client (gratuité, le cas échéant : x€TTC /minute)
- Coordonnées du Médiateur national de l'énergie

6. Facturation et modalités de paiement *

- Modalités proposées d'établissement de la facture (fréquence de paiement et régularisation)
- Support (papier, électronique, ...)
- Rappel des délais de paiement
- Modes de paiement
- Existence éventuelle et montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés ⁽¹⁾
- Modalités de gestion en cas de trop-perçu

7. Existence d'un dépôt de garantie *

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

10 juillet 2024

- (1) Préciser les dispositifs relatifs aux chèques énergie, au Fonds de solidarité pour le logement (FSL) et à la période minimale d'alimentation en électricité (PAME).

Du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

* [le fournisseur précise les articles correspondants des CGV en note de bas de page]